Registraire des entreprises

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2004-2005

LES PUBLICATIONS DU QUÉBEC

Québec

Rapport annuel de gestion

2004-2005

Registraire des entreprises

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
le Registraire des entreprises (REQ).

Celle-ci est disponible dans le site Internet du REQ
à l'adresse suivante :

http://www.req.gouv.qc.ca

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500 D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec) G1N 2E5

Dépôt légal - 2006
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-45381-6
ISSN 1712-3364

© Gouvernement du Québec, 2006

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction par quelque procédé que ce soit et la traduction, même partielles, sont interdites sans l'autorisation des Publications du Québec.

2007-01552/

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du Registraire des entreprises, qui est sous ma responsabilité depuis le 25 janvier 2006.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre du Revenu,

Lawrence S. Bergman
Québec, mars 2006

Monsieur Lawrence S. Bergman
Ministre du Revenu
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous remettre le *Rapport annuel de gestion* du Registraire des entreprises pour l'exercice financier qui s'est terminé le 31 mars 2005.

Ce rapport fait état des activités du Registraire des entreprises pour l'année 2004-2005. Il présente notamment les résultats obtenus et les principaux projets de l'année 2004-2005 dans le secteur des entreprises et dans celui du courtage immobilier. Il contient également une déclaration de la direction attestant de la fiabilité des résultats qui y sont présentés.

Je vous prie de recevoir, Monsieur le Ministre, l'assurance de mes sentiments distingués.

Le registraire des entreprises adjoint par interim,

Marc Samson
Québec, mars 2006

Table des matières

Déclaration sur la fiabilité des données de la direction du Registraire des entreprises IX

1. Mission du Registraire des entreprises 1

1.1 Le secteur des entreprises 1
1.2 Le secteur du courtage immobilier 1

2. La clientèle et les partenaires 3

3. Structure administrative 5

3.1 La structure administrative 5
3.2 Le personnel de direction au 31 mars 2005 5
3.3 L'organigramme au 31 mars 2005 7

4. Contexte et enjeux 9

5. Activités du Registraire des entreprises et principaux projets de l'année 2004-2005 11

5.1 L'administration des lois concernant les entreprises 11
5.1.1 La constitution des personnes morales 11
5.1.2 Le Registre des entreprises du Québec 12
5.1.3 La gestion du registre des entreprises 12
5.2 Le courtage immobilier 13
5.3 La modernisation du Registraire des entreprises 14
5.3.1 La modernisation du registre des entreprises 14
5.3.2 Les projets à portée gouvernementale 15
5.3.2.1 Le jumelage de la déclaration annuelle des entreprises et de la déclaration de revenus à Revenu Québec 15
5.3.2.2 Le numéro d'entreprise du Québec comme identifiant unique pour les entreprises 15
5.3.2.3 Le Service unifié de mise à jour des renseignements d'identité et de changement d'adresse des entreprises 16

6. Résultats au regard du plan stratégique et de la déclaration de services à la clientèle 17

Orientation 4 : Améliorer les services à la clientèle 17
Orientation 5 : Collaborer à la modernisation et à l'allégement de l'encadrement législatif et réglementaire du secteur des entreprises 19

7. Utilisation des ressources 21

7.1 Les valeurs de gestion 21
7.2 Les ressources humaines 21
7.3 Les ressources financières 21
7.4 Les ressources matérielles 22
7.5 Les ressources informationnelles et technologiques 22
7.6 Les communications 23

8. Services au public 25

8.1 Le courtage immobilier 25
8.2 L'accès à l'information 25
8.3 La protection des renseignements personnels 25
8.4 Les renseignements généraux 26
8.5 Les activités de relations publiques 26
8.6 Le site Internet et le courrier électronique 26
8.7 L'application de la politique linguistique 26
8.8 La politique d'égalité en emploi 27

Annexes 29

Annexe 1 : Informations financières de l'exercice terminé le 31 mars 2005 29
Annexe 2 : Liste des lois concernant le Registraire des entreprises 37
Annexe 3 : Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics du Registraire des entreprises 39
Annexe 4 : Déclaration de services à la clientèle 47

Déclaration sur la fiabilité des données de la direction du Registraire des entreprises

La collecte et la divulgation des résultats atteints par l'organisme s'appuient sur des procédures administratives et sur un système d'information qui ont fait l'objet d'un examen par un vérificateur externe.

La responsabilité de l'exactitude et de la fiabilité de l'information contenue dans le présent rapport incombe au registraire des entreprises ainsi qu'à chacun des membres de la direction du REQ pour les données relevant de son secteur d'activité.

À notre connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2004-2005* du REQ :

- décrit fidèlement la mission et les valeurs organisationnelles;
- présente les orientations et les objectifs de la planification stratégique ainsi que les résultats obtenus;
- présente les engagements contenus dans la déclaration de services à la clientèle et les résultats.

Les membres du comité de direction :

Marc Samson
Registraire des entreprises adjoint par intérim

Rémi Dussault
Secrétaire du Registraire des entreprises

Klara de Pokomandy
Directrice des entreprises

Pierre Morin
Directeur des services administratifs

Pierre Legaré
Directeur des affaires juridiques et de la recherche par intérim

Danielle Dupuis
Directrice des solutions d'affaires par intérim

Québec, le 1er mars 2006

1 Mission du Registraire des entreprises

1.1 Le secteur des entreprises

Le Registraire des entreprises (REQ) a pour mission de contribuer à la protection des entreprises et du public dans leurs relations d'affaires. Le REQ est responsable de l'administration de plusieurs lois qui touchent les personnes morales, les sociétés et les entreprises individuelles qui exercent une activité au Québec. Il a également pour mandat d'administrer le Registre des entreprises du Québec.

Les principaux créneaux d'activité dans le secteur des entreprises sont les suivants :

- **la constitution des personnes morales** : le REQ est chargé d'appliquer la législation et la réglementation québécoises au regard de la constitution des personnes morales;
- **l'immatriculation des entreprises** : le personnel du REQ est chargé de l'immatriculation des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales, notamment par l'attribution du numéro d'entreprise du Québec (NEQ);
- **la mise à jour d'un registre des entreprises faisant affaire au Québec** : le personnel du REQ procède à la mise à jour des informations déclarées lors de l'immatriculation des entreprises conformément à la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*;
- **la diffusion du Registre des entreprises du Québec** : le REQ est chargé de la diffusion des informations concernant les entreprises, notamment par le biais de moyens télématiques.

1.2 Le secteur du courtage immobilier

La *Loi sur le courtage immobilier* confie au REQ l'administration de diverses dispositions d'encadrement dont notamment la surveillance des activités de deux organismes créés en vertu de cette loi, soit l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec et le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier. Le REQ doit s'assurer que ceux-ci s'acquittent de leur mission conformément à la loi et aux règlements.

2 La clientèle et les partenaires

La clientèle du REQ est constituée :

- des personnes désireuses de se constituer en personnes morales;
- des entreprises inscrites au Registre des entreprises du Québec dont environ 650 000 sont actives et transigent avec le REQ sur une base régulière pour la mise à jour des informations déclarées au registre;
- des nouvelles entreprises qui viennent s'immatriculer et ainsi obtenir du REQ leur numéro d'entreprise du Québec (NEQ);
- du public, tant du Québec que de l'extérieur (notamment via Internet), désireux d'obtenir des renseignements sur les entreprises qui leur offrent des services.

Pour favoriser l'accès des citoyens au service d'immatriculation des entreprises, le REQ a développé des partenariats avec Revenu Québec et le ministère de la Justice. Le REQ compte également sur l'implication et la collaboration étroite de plusieurs ministères et organismes du gouvernement du Québec pour la mise en œuvre, au sein de l'appareil gouvernemental québécois, du numéro d'entreprise du Québec (NEQ).

Le REQ a collaboré avec différents intervenants gouvernementaux et du milieu des affaires, tant au Québec qu'à l'extérieur, dans le cadre d'échanges lui permettant de trouver des solutions pour mieux remplir sa mission.

3.1 La structure administrative

Le REQ comprend une grande direction opérationnelle correspondant à son principal mandat : la Direction des entreprises.

Viennent ensuite la Direction des services administratifs, la Direction des affaires juridiques et de la recherche et la Direction des solutions d'affaires. S'ajoutent à ces directions le Bureau du registraire des entreprises, le Bureau du courtage immobilier et le Secrétariat. Ces entités offrent, chacune dans leur champ de compétence respectif, le soutien requis pour que le REQ puisse réaliser efficacement ses activités.

3.2 Le personnel de direction au 31 mars 2005

Bureau du registraire des entreprises
Le registraire des entreprises, par intérim
Abraham Assayag

Adjoint au registraire des entreprises, par intérim
Marc Samson

Secrétariat
Rémi Dussault, secrétaire

Direction des entreprises
Klara de Pokomandy, directrice

Service de la publicité
Denise Bouchard, chef de service

Service du registre
Jeanne Brûlé, chef de service

Service du courrier et de l'encaissement
Yvan Janelle, chef de service

Service des personnes morales (Québec)
Francine Webber, chef de service

Service des personnes morales (Montréal)
Francine Webber, chef de service par intérim

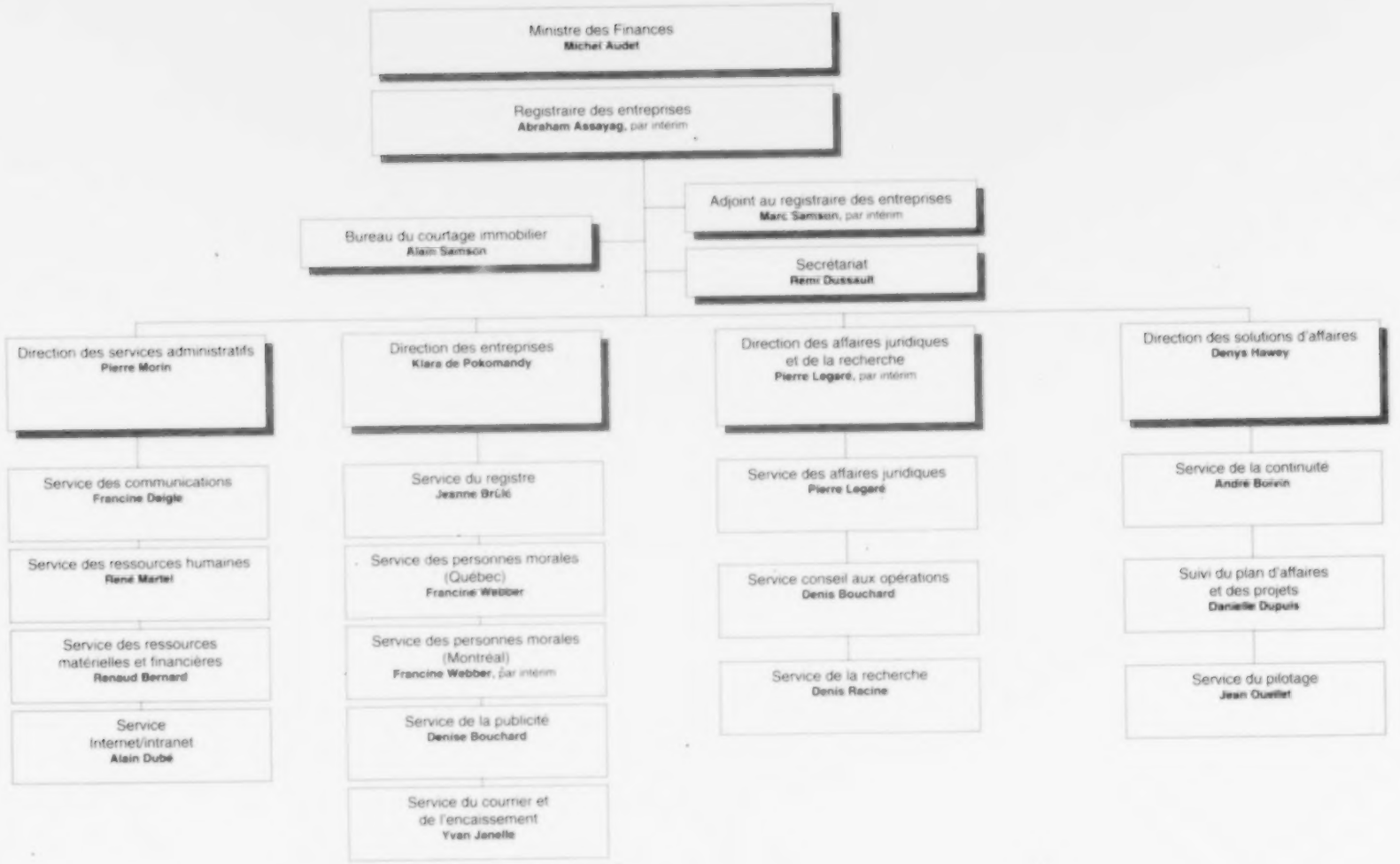
Bureau du courtage immobilier
Alain Samson, directeur

Direction des services administratifs
Pierre Morin, directeur

Direction des solutions d'affaires
Denys Hawey, directeur

Direction des affaires juridiques et de la recherche
Me Pierre Legaré, directeur par intérim

3.3 L'organigramme au 31 mars 2005



4 Contexte et enjeux

Le REQ a pour rôle de conférer l'existence légale aux associations personnifiées (personnes morales sans but lucratif) et aux sociétés par actions (compagnies) constituées au Québec, de confirmer la modification de leurs actes constitutifs et leur dissolution, de maintenir à jour un registre des entreprises exerçant des activités au Québec, de protéger le public par la diffusion des informations inscrites à ce registre et enfin de faire évoluer le droit des associations et des entreprises.

La mondialisation de l'économie, les modifications dans les moyens de communication ainsi que les orientations gouvernementales concernant les relations qu'entretiennent les associations, les entreprises et les citoyens entre eux et avec l'État sont tous des éléments qui influencent le contexte dans lequel le REQ doit réaliser sa mission. Dans un tel environnement, il faut notamment repenser les modèles traditionnels de réglementation et de services à la clientèle afin de protéger adéquatement le public, sans imposer un fardeau inutilement lourd qui pourrait nuire à la capacité concurrentielle des entreprises.

Ce contexte interpelle directement le REQ qui est un intervenant majeur dans l'administration de la vie des associations et des entreprises.

Certains enjeux en matière de modernisation et d'allégement législatif et réglementaire consistent à développer des façons toujours plus efficaces de communiquer avec la clientèle. À cet égard, le positionnement du REQ face à l'utilisation de nouvelles technologies de l'information et des communications, spécialement dans le cadre d'une politique gouvernementale de services en ligne, représente un enjeu incontournable.

Enfin, le REQ doit s'assurer de bien protéger le public en favorisant la mise à jour la plus précise et la diffusion la plus large possible du Registre des entreprises du Québec, tout en contribuant à la mise en place d'un environnement économique, administratif et juridique favorable aux associations et aux entreprises exerçant des activités au Québec.

5 Activités du Registraire des entreprises et principaux projets de l'année 2004-2005

5.1 L'administration des lois concernant les entreprises

Le REQ est responsable de l'administration de plusieurs lois qui touchent les entreprises exerçant une activité au Québec. Son intervention a pour cadres principaux la *Loi sur les compagnies* (L.R.Q., c. C-38) et la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales* (L.R.Q., c. P-45). En vertu de celles-ci et de différentes autres lois, il doit poser plusieurs actes légaux à l'égard des entreprises assujetties et maintenir à jour le Registre des entreprises du Québec.

Le public s'adresse au REQ pour constituer une compagnie ou une personne morale sans but lucratif, pour modifier des actes constitutifs déjà existants, pour obtenir le numéro d'entreprise du Québec (NEQ) ou pour obtenir de l'information sur les entreprises inscrites au Registre des entreprises du Québec.

Les activités du secteur des entreprises peuvent être regroupées en deux grandes catégories, soit la constitution des personnes morales ainsi que la gestion et la diffusion de l'information du Registre des entreprises du Québec.

5.1.1 La constitution des personnes morales

Le REQ joue un rôle prépondérant dans les aspects juridiques se rapportant à la vie des entreprises qui font affaire au Québec. À cette fin, il doit poser plusieurs actes légaux et gestes administratifs dans le cadre de l'application de la *Loi sur les compagnies*. Le REQ donne l'existence légale aux nouvelles compagnies et aux nouvelles personnes morales sans but lucratif, modifie les actes constitutifs et s'assure de la fin de l'existence d'une entreprise, soit par dissolution volontaire, soit par radiation.

En 2004-2005, 48 747 actes légaux, incluant les statuts de constitution et les gestes administratifs se rapportant aux diverses lois qui concernent les entreprises québécoises, ont été posés. Ceux-ci, ainsi que les 46 020 actes légaux posés en 2003-2004, se répartissent comme le présente le tableau 1 suivant :

Tableau 1	**Activités relatives à la constitution de personnes morales**	
Actes légaux		
Parties I, IA, II et III de la Loi sur les compagnies	**2004-2005**	**2003-2004**
Statuts de constitution et lettres patentes	25 357	24 679
Statuts de modification, de continuation, de fusion	6 159	6 182
Annulations, dissolutions, liquidations	4 305	4 806
Révocations de radiation	7 247	4 212
Lettres patentes supplémentaires, fusions et conversions	627	867
Avis de changement de nom, d'adresse ou d'administrateurs	445	230
Autres lois		
Lettres patentes, avis de constitution et autres actes légaux	275	343
Gestes administratifs		
Réservations de nom et rapports de recherche	4 332	4 701
Total	**48 747**	**46 020**

En vertu de la partie IA de la *Loi sur les compagnies*, le REQ a constitué 23 334 nouvelles compagnies durant la dernière année. De plus, en vertu de la partie III de cette loi, il a délivré des lettres patentes à 2 023 personnes morales sans but lucratif.

5.1.2 Le Registre des entreprises du Québec

Le Registre des entreprises du Québec a vu le jour le 1er janvier 1994. Le REQ en assure la gestion et la publicité en vertu de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*. Ce registre vise à recevoir et à rendre publics les renseignements déclarés par les assujettis et constitue une source d'information unique sur les entreprises qui font affaire au Québec. Au 31 mars 2005, le registre comptait 654 491 entreprises actives au Québec.

5.1.3 La gestion du registre des entreprises

Les entreprises individuelles, les personnes morales, les sociétés, les associations et les autres groupements immatriculés ont des droits, mais ils ont également des obligations à remplir en vertu de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*. Ils ont entre autres celle de mettre à jour l'information les concernant inscrite au registre, soit par le dépôt de leur déclaration annuelle pendant la période déterminée par la loi, soit par une déclaration modificative si le changement survient en dehors de cette période.

Au cours de l'année 2004-2005, le REQ a déposé 624 697 déclarations au Registre des entreprises du Québec comparativement à 638 634 au cours de 2003-2004. Celles-ci se répartissent de la façon indiquée dans le tableau 2 suivant :

Tableau 2 — Type de déclarations déposées au Registre des entreprises du Québec		
Type de déclarations	2004-2005	2003-2004
Déclarations initiales	22 780	23 560
Déclarations de radiation	14 249	15 208
Déclarations modificatives	47 766	52 918
Déclarations d'immatriculation[1]	48 757	47 604
Déclarations annuelles	491 145	499 344
Total	**624 697**	**638 634**

Le REQ a aussi la responsabilité de traiter les demandes de recours administratifs prévus en vertu des articles 83, 84 et 85 de la *Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales*, ainsi qu'en vertu des articles 123.27.1 et 221.1 de la *Loi sur les compagnies*. C'est ainsi qu'entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005, 172 nouvelles demandes de recours ont été reçues s'ajoutant aux 92 dossiers en cours d'analyse. De ce nombre, 177 dossiers ont été finalisés alors que 87 étaient toujours en cours d'analyse au 31 mars 2005.

5.2 Le courtage immobilier

Le REQ est chargé de l'administration de la *Loi sur le courtage immobilier* (L.R.Q., c. C-73.1) et, à ce titre, il est responsable de certaines dispositions législatives portant sur l'encadrement des organismes créés en vertu de cette loi, soit :

- l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ);
- le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (FICI).

Le REQ doit s'assurer que ces organismes d'autoréglementation accomplissent efficacement leur mission principale de protection du public. Pour atteindre cet objectif, il vérifie la conformité de leurs opérations avec leur loi constitutive et les règlements qui s'y rattachent et il examine l'efficacité de leur gestion.

Concernant le nombre d'agents et de courtiers immobiliers, le tableau 3 suivant indique qu'au cours de la période se terminant le 31 mars 2005, l'ACAIQ a délivré 1584 permis de plus que l'an dernier.

1 Comprend les immatriculations effectuées par les mandataires du REQ

Tableau 3	Courtiers et agents immobiliers autorisés à exercer au Québec au 31 mars 2005 et 2004, selon les catégories de certificats			
Catégories de certificats	Individus	Personnes morales ou sociétés	Total 2005	Total 2004
Agents immobiliers agréés	2 256	—	2 256	2 185
Agents immobiliers affiliés	10 674	—	10 674	9 180
Courtiers immobiliers agréés	441	1 155	1 596	1 575
Courtiers immobiliers affiliés	73	—	73	73
Total	**13 444**	**1 155**	**14 599**	**13 013**

Source : Association des courtiers et agents immobiliers du Québec

5.3 La modernisation du Registraire des entreprises

La gestion et la diffusion des renseignements concernant l'identité des entreprises aux citoyens et aux entreprises du Québec contribuent au climat de confiance requis pour assurer le bon fonctionnement d'une économie de marché et d'une société de droit. Au Québec, cette mission est confiée au REQ. Elle est fondamentale pour la société québécoise comme elle l'est dans les autres grandes économies de marché. Elle permet notamment aux citoyens de savoir avec qui ils font affaire lorsqu'ils désirent transiger avec une entreprise.

Les informations d'identité inscrites au Registre des entreprises du Québec et accessibles gratuitement par Internet (www.req.gouv.qc.ca) sont reconnues comme authentiques et opposables aux tiers. Une attestation, une copie ou un extrait de l'état des informations inscrites au registre, certifié par le Registraire, constitue une preuve valide et recevable devant un tribunal.

De fait, on peut trouver certaines similitudes entre le registre de l'état civil du Québec pour les individus et le registre des entreprises pour les entreprises, que certains qualifient même d'état civil des entreprises. Ce registre contient en effet tous les renseignements concernant une entreprise qui sont considérés comme essentiels pour la protection du public, notamment tous ses noms, l'adresse de son domicile, les adresses de tous ses établissements, les noms et adresses des personnes (administrateurs et dirigeants) pouvant engager l'entreprise, les noms et adresses des principaux actionnaires, les principales activités exercées, sa forme et son statut juridiques.

Le Registraire des entreprises a amorcé en 2004-2005 plusieurs projets afin de mieux exploiter les technologies de l'information et des communications et afin de répondre aux grandes orientations gouvernementales relatives au gouvernement en ligne et à l'allégement du fardeau administratif et réglementaire auquel sont assujetties les entreprises du Québec. Les projets s'articulent autour de deux grands axes. Le premier de ces axes vise la modernisation de l'ensemble de la prestation des services offerts par le Registraire. Le second axe comporte trois initiatives à portée gouvernementale qui contribueront à faciliter les échanges entre les entreprises et les différents services du gouvernement québécois.

5.3.1 La modernisation du registre des entreprises

Le Registraire des entreprises a poursuivi son analyse sur les développements requis afin de se doter d'une solution globale et intégrée pour la modernisation de son registre des entreprises, laquelle doit s'appuyer sur l'ensemble de ses besoins d'affaires. Cette modernisation vise notamment le développement de services en ligne avec comme objectif de simplifier les formalités pour la mise à jour du registre des entreprises.

5.3.2 Les projets à portée gouvernementale

5.3.2.1 Le jumelage de la déclaration annuelle des entreprises et de la déclaration de revenus à Revenu Québec

Répondant aux demandes du Groupe conseil sur l'allégement réglementaire et de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, le gouvernement du Québec a annoncé dans le Plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif *Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse*, qu'il procéderait au jumelage de la déclaration de revenus et de la déclaration annuelle que les entreprises ont respectivement à produire auprès de Revenu Québec et du Registraire des entreprises.

Le Registraire des entreprises et Revenu Québec ont conjointement élaboré des procédures de jumelage qui permettront aux particuliers en affaires (entreprises individuelles) et aux personnes morales tenues de produire une déclaration de revenus, de mettre à jour les informations les concernant au registre des entreprises lors de la production de leur déclaration de revenus.

Le jumelage devrait offrir la possibilité aux entreprises de satisfaire jusqu'à quatre obligations légales au moyen d'un seul geste administratif auprès de Revenu Québec. Ainsi, avec cette mesure, les entreprises pourront en une seule opération :

- procéder à la mise à jour annuelle du registre des entreprises;
- payer les droits annuels d'immatriculation;
- produire leur déclaration de revenus;
- payer leurs impôts.

Les entreprises qui pourront se prévaloir de la mesure de jumelage représentent 86 % des entreprises actives que l'on retrouve au registre des entreprises (390 000 personnes morales et 168 000 particuliers en affaires sur les 650 000 entreprises actives).

5.3.2.2 Le numéro d'entreprise du Québec comme identifiant unique pour les entreprises

Le Plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif établit comme objectif qu'un entrepreneur pourra n'utiliser que son numéro d'entreprise du Québec (NEQ), attribué par le Registraire des entreprises, pour s'identifier auprès d'un ministère ou d'un organisme.

Le REQ coordonne la réalisation de ce projet, qui implique la collaboration des ministères et des organismes (M/O) desservant les entreprises, ainsi que l'équipe du Portail gouvernemental de services aux entreprises (PGSE).

La mise en œuvre de ce projet est prévue se réaliser en phases successives :

- faire connaître aux entreprises constituées en personne morale les services pour lesquels elles peuvent déjà s'identifier avec le NEQ actuellement;
- hausser graduellement le nombre de programmes et de services gouvernementaux accessibles au moyen du NEQ;

- accroître graduellement le nombre de ministères et d'organismes participant au projet.

En 2004-2005, un plan de communication a été réalisé conjointement par six ministères et organismes, dont le REQ. Il s'agit du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, de la Société de l'assurance automobile du Québec, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, de Revenu Québec et d'Emploi-Québec. Sous le thème « Le NEQ, c'est la clé », le plan visait à joindre toutes les clientèles « entreprises » de ces organisations et à donner le support au personnel chargé d'informer le public. Des affiches ont été disposées dans les points de service et un envoi massif est prévu à l'été 2005.

5.3.2.3 Le Service unifié de mise à jour des renseignements d'identité et de changement d'adresse des entreprises

Le Plan d'action en matière d'allégement réglementaire et administratif *Simplifier la vie des entreprises pour créer plus d'emplois et de richesse* établit comme objectif de rendre accessible à l'ensemble des ministères et des organismes (M/O) un service unifié des renseignements d'identité et de changement d'adresse des entreprises.

Ces travaux ont été entrepris sous la coordination du REQ avec la collaboration des M/O desservant les entreprises, ainsi que de l'équipe du Portail gouvernemental de services aux entreprises (PGSE).

Considérant la complexité du projet sur les plans organisationnel et technologique, le dossier d'affaires propose une implantation en phases successives, d'abord circonscrit à certains renseignements clés d'identité et de changement d'adresse apparaissant déjà au registre des entreprises.

Les premiers partenaires du projet ont été choisis parmi ceux qui ont actuellement le plus de relations avec les entreprises, soit : la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, Revenu Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le REQ.

Le groupe s'est assuré de la participation de représentants de quatre partenaires additionnels en raison de leur rôle respectif dans le cadre de la modernisation gouvernementale et de leur expertise utile pour ce projet. Ce sont : le Secrétariat du Comité ministériel de la prospérité économique et du développement durable, responsable de l'allégement réglementaire, le Portail gouvernemental de services aux entreprises (PGSE) au ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation, l'équipe chargée de coordonner l'implantation du gouvernement en ligne et le Service québécois de changement d'adresse.

6 Résultats au regard du plan stratégique et de la déclaration de services à la clientèle

Cette partie du rapport annuel de gestion traite des résultats atteints par le REQ au regard des objectifs et des engagements énoncés dans le plan stratégique et dans la déclaration de services à la clientèle. Le plan stratégique est disponible dans le site Internet du REQ sous le titre « Les orientations stratégiques, 2000 à 2004 ». Les trois premières orientations du plan stratégique s'appliquaient au secteur des institutions financières maintenant sous la responsabilité de l'Autorité des marchés financiers depuis le 1er février 2004. Ce sont donc les orientations 4 et 5 qui font l'objet d'une reddition de comptes dans le présent rapport annuel.

À l'égard des services offerts à ses clientèles et en concordance avec son orientation stratégique d'améliorer les services à la clientèle, le REQ a produit une première déclaration de services à la clientèle qu'il a rendue publique au cours de l'année 2001-2002 (sous le nom de l'IGIF).

Orientation 4 : Améliorer les services à la clientèle

À cet effet, la principale mesure mise de l'avant par le REQ a été la publication d'une déclaration de services à la clientèle dans laquelle quatre grands engagements ont été pris, soit d'offrir : 1) des services accessibles; 2) des services courtois; 3) des services de qualité et un personnel compétent et 4) des services rapides. De plus, un tableau de bord a été développé pour assurer le suivi des résultats atteints au regard des objectifs énoncés.

Résultats

Des services accessibles

Bureaux du REQ

Dans le cadre de ses activités, le REQ a accueilli, entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005, 75 557 clients et visiteurs dans ses bureaux de Québec et de Montréal, ce qui représente une augmentation de plus de 10 000 clients et visiteurs par rapport à l'exercice financier précédent.

Réseau de mandataires

De manière à mieux servir sa clientèle, le REQ a conclu des ententes avec le ministère de la Justice et Revenu Québec afin de les autoriser, à titre de mandataires, à immatriculer les personnes physiques, les sociétés, les associations et autres groupements.

Internet

Pour réaliser son mandat de diffuser l'information contenue au Registre des entreprises du Québec, le REQ offre différents moyens de consultation au public ainsi qu'aux ministères et aux organismes. Les services de recherche et de consultation en ligne sont d'ailleurs offerts 24 heures sur 24.

Par le biais d'Internet, le REQ donne accès à l'information sur ses activités et à ses services de consultation du Registre des entreprises du Québec. Une augmentation de 13 % des consultations électroniques effectuées au registre a été observée par rapport à l'année précédente, soit 7 199 215 consultations en 2003-2004 et 8 134 629 en 2004-2005.

Au cours de cette même année, le REQ a répondu à 173 556 demandes de renseignements par téléphone et à 49 165 demandes de renseignements par courrier, dont 29 978 demandes par courrier électronique.

Consultation téléphonique

La consultation téléphonique a diminué de 43 % en 2004-2005, passant de 5059 à 2856. Cette situation s'explique en grande partie par l'utilisation d'Internet.

Le réseau vocal interactif (RVI) permet aux entreprises d'obtenir divers renseignements, notamment sur les déclarations annuelles, les avis de non-production ou les avis de radiation. Par ailleurs, l'accès à une boîte vocale via le RVI offre la possibilité de commander des formulaires. Le système RVI permet aussi de recevoir les demandes de renseignements pour les entreprises dont l'immatriculation a été radiée d'office et les entreprises inactives. Grâce à ce service, 5072 commandes de formulaires ont été acheminées entre le 1er avril 2004 et le 31 mars 2005, dont 385 demandes concernant les révocations de radiation et 1406 autres demandes relatives aux entreprises inactives.

Courrier

Le REQ a répondu à 19 364 demandes de production de documents, ce qui comprend les demandes de certificats d'attestation et de régularité, ainsi que des copies de documents certifiées ou non certifiées.

Des services courtois, de qualité et un personnel compétent

La formation du personnel

Le REQ considère que la formation de ses employés est un élément important dans l'amélioration de ses services à la clientèle. Chaque année, selon les besoins sectoriels, de la formation est diffusée sur les procédures de travail ainsi que sur les différentes lois. Une période hebdomadaire est régulièrement utilisée à cette fin, celle du mercredi entre 8 h 30 et 10 h 00 durant laquelle le service à la clientèle est fermé.

Les plaintes reçues

Le REQ estime que les commentaires ou, le cas échéant, les plaintes formulées par sa clientèle concernant le niveau ou la qualité des services offerts peuvent contribuer positivement à l'amélioration des services.

Au 31 mars 2005, une plainte a été reçue pour l'ensemble de l'année 2004-2005.

Des services rapides

Le traitement des demandes d'information générale

Dans sa déclaration de services, le REQ s'engage, pour le traitement des demandes d'information générale reçues par courrier postal ou électronique ou

par télécopieur, à répondre dans un délai de 15 jours ouvrables ou, si une réponse ne peut être fournie dans ce délai, à aviser la clientèle du délai pour répondre. Pour l'année 2004-2005, cet engagement a été respecté à 90 % en moyenne.

Le délai de réponse au téléphone

Le REQ s'est engagé à répondre aux appels téléphoniques de sa clientèle dans un délai moyen inférieur à 90 secondes. En 2004-2005, le REQ a traité 213 677 appels. Selon les résultats compilés, la clientèle du REQ a pu accéder aux services d'un préposé aux renseignements en 51 secondes en moyenne.

Les délais moyens de traitement pour les différents services offerts aux entreprises

Le REQ offre le service d'immatriculation au Registre des entreprises du Québec. Il s'est engagé à répondre aux demandes en service régulier dans un délai moyen de 10 jours et aux demandes en service prioritaire en 24 heures.

- les demandes d'immatriculation pour les personnes physiques, les sociétés et les autres groupements ont obtenu réponse, en service régulier, dans un délai moyen de 2,7 jours ouvrables.
- les demandes d'immatriculation pour les personnes morales ont été traitées en service régulier en moyenne en 5,2 jours ouvrables, alors que les 2 853 demandes en service prioritaire ont été traitées à 97 % en moins de 24 heures.

Le REQ offre de plus le service de constitution des personnes morales. Il s'est engagé à répondre aux demandes en service régulier dans un délai moyen de 5 jours et aux demandes en service prioritaire en 24 heures.

- les demandes de constitution de personnes morales ont été traitées en service régulier en moyenne en 5,2 jours ouvrables, alors que les 4 211 demandes en service prioritaire ont été traitées à 92 % en moins de 24 heures.

En ce qui concerne les autres demandes associées à la vie des entreprises faisant affaire au Québec, le REQ s'est engagé à y répondre dans un délai moyen de 15 jours ouvrables en service régulier et en 24 heures en service prioritaire.

- les autres demandes ont été traitées en service régulier en moyenne en 10,8 jours ouvrables, alors que les 3226 demandes en service prioritaire ont été traitées à 86 % en moins de 24 heures.

Le REQ traite également les déclarations provenant des entreprises qui font affaire au Québec. Il s'est engagé à procéder au traitement de ces dernières dans un délai moyen de 15 jours ouvrables en service régulier et en 24 heures en service prioritaire. Les 614 446 déclarations en service régulier ont été traitées en moyenne en 17,7 jours ouvrables.

Orientation 3 : Collaborer à la modernisation et à l'allégement de l'encadrement législatif et réglementaire du secteur des entreprises

Bien que le ministère des Finances soit chargé de la définition de l'encadrement législatif et réglementaire, le REQ contribue à cette responsabilité par les avis qu'il donne concernant les lois dont l'administration lui est confiée ou en vertu desquelles des fonctions ou pouvoirs lui sont attribués. Le REQ contribue également à l'allégement du fardeau administratif et financier des entreprises par la réduction de ses tarifs et des gestes administratifs auxquels sont assujetties les entreprises.

Résultats

Réduction du fardeau financier pour les entreprises en 2004-2005

En 2004-2005, les entreprises auront vu réduire leur fardeau financier de 7,6 M$, 139 018 nouvelles entreprises bénéficiant en cours d'année des deux mesures suivantes :

- abolition de la déclaration annuelle durant l'année d'immatriculation. Cette mesure, en vigueur depuis le 1er janvier 2002, a été favorable au démarrage de 71 764 nouvelles entreprises et leur a permis d'économiser 3,9 M$ pour l'année 2004-2005;
- gratuité de la première déclaration annuelle. Cette mesure a touché 67 254 entreprises et leur a fait économiser 3,7 M$ en 2004-2005.

Formulaires

Amorcés en 2003-2004, les travaux visant à réduire le nombre de formulaires ont porté fruit en 2004-2005 avec la réduction de 46 à 28 formulaires qui sont également accessibles dans le site Internet du REQ. De plus, dans le but de faciliter la tâche aux internautes qui désirent remplir en ligne les formalités d'immatriculation ou de constitution en société, le REQ a élaboré un accès plus convivial à ses formulaires déjà disponibles dans son site. Un outil d'entrevue par lequel l'internaute répond à un certain nombre de questions lui permet de remplir les formulaires requis au fur et à mesure des réponses données. Cet outil devrait être en service à l'été 2005.

Consultation du REQ sur la réforme du droit associatif

Le 20 septembre 2004, le REQ a lancé une consultation sur des propositions contenues dans un document intitulé *Propositions pour un nouveau droit québécois des associations personnifiées*. Ce document a été transmis à une centaine d'organismes et a été diffusé par le biais de son site Internet. Les propositions qui ont été soumises à la consultation constituaient un ensemble de balises générales pouvant éventuellement encadrer l'élaboration d'un projet de refonte du droit associatif plus détaillé.

Les participants à cette consultation ont soumis 420 mémoires. Le REQ a diffusé ces derniers dans son site Internet en même temps qu'un document intitulé *Résumé des commentaires reçus dans le cadre de la consultation du Registraire des entreprises*.

Afin de soutenir ses activités reliées aux entreprises, le REQ dispose des services conseil et de soutien nécessaires. Ces services comprennent les ressources humaines, financières, matérielles, informationnelles et technologiques de même que les communications.

7.1 Les valeurs de gestion

Les valeurs de gestion qui sous-tendent l'action du REQ sont : le service à la clientèle, la saine gestion des ressources humaines, la transparence et la collégialité ainsi que la gestion responsable.

7.2 Les ressources humaines

Au 31 mars 2005, le REQ compte un effectif total autorisé de 213 équivalents temps complet (ETC), soit le même effectif qu'au 31 mars 2004.

Dans le domaine de la gestion des ressources humaines, la politique sur l'aménagement du temps de travail a permis à 58 personnes d'adapter leur horaire de travail aux impératifs de leur vie quotidienne.

En ce qui a trait à la dotation, douze postes ont été comblés. Cinquante-huit occasionnels furent embauchés durant l'année pour des périodes de deux à douze mois pour offrir adéquatement les services en période de pointe.

En ce qui concerne le développement des ressources humaines, 134,5 jours ont été consacrés à la formation et au développement des compétences du personnel, soit 53 jours à l'interne et 81,5 jours à l'externe.

Les départs à la retraite constituent un enjeu majeur pour le REQ. En 2004-2005, cinq personnes ont pris leur retraite. En 2005-2006, six personnes auront quitté la fonction publique, alors que neuf personnes doivent quitter en 2006-2007 et onze en 2007-2008. Ces 31 départs représentent 14,7 % du nombre total d'employés au REQ.

7.3 Les ressources financières

À ce chapitre, le rôle du REQ consiste essentiellement à offrir aux gestionnaires l'expertise et le soutien requis en matière d'affectation des ressources financières, en tenant compte des orientations de l'organisme quant à la gestion de son enveloppe budgétaire.

En 2004-2005, les dépenses de fonctionnement se sont élevées à 16 070 586 $ comparativement à 14 812 432 $ en 2003-2004. En ce qui concerne les revenus de 2004-2005, ils s'établissent à 43 771 548 $ en hausse de 847 719 $ ou de 1,9 % par rapport à 2003-2004.

La cotisation annuelle de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) s'est élevée à 150 534 $ en 2004-2005. Il s'agit des frais reliés à l'administration de la *Loi sur le courtage immobilier*, qui sont à la charge de l'ACAIQ.

7.4 Les ressources matérielles

En ce qui a trait aux activités reliées aux ressources matérielles, dont les plus importantes sont l'aménagement, les commandes de fournitures et d'ameublement, la téléphonie, la vérification et l'acheminement des factures au service concerné et la messagerie, le Service des ressources matérielles et financières a su répondre efficacement aux demandes de la clientèle interne.

7.5 Les ressources informationnelles et technologiques

Pour faire face aux défis de modernisation de son organisation et pour l'engager définitivement dans la mise en oeuvre du gouvernement en ligne, le Registraire des entreprises a regroupé plusieurs experts dans une nouvelle unité administrative, soit la Direction des solutions d'affaires.

Les principaux mandats de la Direction des solutions d'affaires ont été les suivants au cours de l'exercice 2004-2005 :

- exercer un rôle conseil auprès de l'équipe de gestion, notamment quant à la définition des orientations stratégiques en matière de transformation de l'organisation, de révision des processus d'affaires, de développement des systèmes informatisés, de technologies et d'exploitation;
- contribuer activement à l'établissement de la vision d'affaires du REQ en plus d'élaborer et de suivre le plan d'affaires qui traduit en projets concrets cette vision;
- concevoir et suivre l'architecture d'affaires cible permettant de baliser les différents projets de modernisation du REQ;
- gérer et réaliser l'ensemble des projets du plan d'affaires, et superviser les ressources internes et externes qui y sont engagées.

La Direction des solutions d'affaires a assumé notamment la responsabilité des projets suivants :

- le jumelage des déclarations annuelles avec celles de Revenu Québec;
- la modernisation du Registre des entreprises du Québec;
- le réexamen des formulaires en ligne;
- le Service unifié de mise à jour des renseignements d'identité et de changement d'adresses des entreprises.

Les travaux ont été effectués en partenariat avec les ressources opérationnelles du REQ afin de s'assurer de répondre aux besoins de la clientèle et des utilisateurs à l'interne, tout en s'inscrivant dans les processus prescrits par les lois et les règlements administrés par le REQ.

7.6 Les communications

En 2004-2005, le REQ a publié le *Rapport annuel de gestion 2003-2004* du Registraire des entreprises. Il a également transmis au ministre des Finances, pour dépôt à l'Assemblée nationale, le *Rapport annuel 2003* de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec et le *Rapport d'activité 2003* du Fonds d'indemnisation du courtage immobilier.

À l'interne, dans le but de maintenir une communication constante avec le personnel et de développer des relations harmonieuses, tant entre les individus qu'entre les unités administratives, à Québec et à Montréal, l'organisme a publié 35 numéros de son bulletin interne intitulé *Les premières nouvelles* (LPN).

8.1 Le courtage immobilier

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec (ACAIQ) et le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier (FICI) sont des organismes d'autoréglementation et d'autodiscipline.

Bien que la *Loi sur le registraire des entreprises* et la *Loi sur le courtage immobilier* ne donnent pas au REQ le pouvoir de régler les litiges entre un plaignant et ces deux organismes, il lui arrive à l'occasion d'intervenir auprès du public. Le REQ fournit alors les explications adéquates sur son rôle et sur la nature des recours disponibles et dirige les consommateurs vers les ressources les plus susceptibles de les aider.

Des mécanismes ont d'ailleurs été mis en place par l'ACAIQ et par le FICI afin d'informer le public sur la nature des contrats délivrés ou sur les services rendus au Québec par les courtiers et agents immobiliers. Ces organismes ont également pour mission d'informer les consommateurs sur les divers mécanismes de règlement de différends et de plaintes ainsi que sur les autres recours disponibles.

Au cours de la période, quelques plaintes ayant trait à des décisions administratives, à l'exception des procédures disciplinaires rendues par ces organismes, ont été portées à l'attention du REQ, qui a saisi de ces plaintes les organismes concernés et en a effectué le suivi requis.

8.2 L'accès à l'information

Du 1er avril 2004 au 31 mars 2005, le REQ a traité quatre demandes dans le cadre de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

8.3 La protection des renseignements personnels

En conformité avec la politique gouvernementale sur la protection des renseignements personnels, le responsable nommé par le REQ est membre du comité ministériel créé par le ministère des Finances sur cette question, de façon à partager l'expertise de part et d'autre et à harmoniser les actions posées. De plus, ce dernier a participé aux rencontres du Réseau des responsables de la protection des renseignements personnels organisées par le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration.

8.4 Les renseignements généraux

En matière de renseignements au public sur l'ensemble de ses activités, le REQ a distribué, sur demande, des exemplaires de différents documents tels que dépliants, brochures, rapports annuels ou autres, disponibles gratuitement. Il a également répondu aux demandes de renseignements écrites, téléphoniques et électroniques provenant des citoyens et des autres ministères et organismes du gouvernement.

8.5 Les activités de relations publiques

Les activités de relations publiques telles que les salons, les expositions et les événements spéciaux constituent pour l'organisme une occasion privilégiée d'établir des contacts directs avec ses différentes clientèles.

Dans le but de faire connaître sa mission concernant l'administration des lois relatives aux entreprises individuelles, aux sociétés et aux personnes morales qui exercent une activité au Québec, le REQ a participé à différentes activités de relations publiques tels le Salon Entreprendre 2004 (Québec), le Salon Innovation Exportation 2004 (Montréal) et le Salon Entreprendre 2005 (Montréal).

8.6 Le site Internet et le courrier électronique

Le site Internet du REQ permet aux entreprises et aux citoyens d'accéder gratuitement à une foule de renseignements relatifs à sa mission, à certaines de ses publications et au Registre des entreprises du Québec. Le site Internet du REQ donne aussi l'information relative aux formalités nécessaires pour constituer une compagnie ou un organisme sans but lucratif, ou encore pour immatriculer une entreprise au Québec. Il donne l'accès à l'ensemble des formulaires dynamiques concernant la constitution d'entreprises ou ceux du Registre des entreprises du Québec.

Le site Internet du REQ, qui était d'abord une version temporaire mise en ligne à la suite du changement de l'Inspecteur général des institutions financières en Registraire des entreprises, a été totalement repensé : le découpage du site a été refait en fonction de la clientèle utilisatrice et non de la structure administrative de l'organisation; une conception graphique originale a été réalisée; les textes ont été réécrits en un langage plus accessible, moins juridique ou administratif. Enfin, une version anglaise du site a été produite en septembre 2004.

Durant l'année financière 2004-2005, le site du REQ a fait l'objet de plus de 1 350 000 visites, soit une hausse d'un peu plus de 11 % en comparaison avec l'année 2003-2004.

8.7 L'application de la politique linguistique

La politique linguistique du Registraire des entreprises a été appliquée en conformité avec les objectifs de la Charte de la langue française et de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.

8.8 La politique d'égalité en emploi

En ce qui a trait à l'application de la politique d'égalité en emploi, notamment l'embauche de personnel membre de groupes-cibles, le REQ compte dans ses rangs 2,02 % de personnes handicapées, 3,03 % de membres de communautés culturelles, 0,48 % d'anglophones et 0,97 % d'autochtones.

ANNEXE I

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES

Informations financières de l'exercice terminé le 31 mars 2005

Table des matières

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR 32

INFORMATIONS FINANCIÈRES 33

Revenus et dépenses 33
Notes complémentaires 34

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

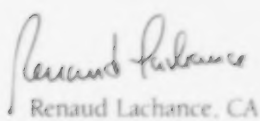
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié l'état des revenus et dépenses du Registraire des entreprises de l'exercice terminé le 31 mars 2005. La responsabilité de ces informations financières incombe à la direction du Registraire des entreprises. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces informations financières en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les informations financières sont exemptes d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les informations financières. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des informations financières.

À mon avis, ces informations donnent, à tous les égards importants, une image fidèle des opérations du Registraire des entreprises pour l'exercice terminé le 31 mars 2005 selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 17 juin 2005

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES
REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 MARS 2005

	2005	2004 (note 5)
REVENUS VIRÉS AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU		
Droits et permis	43 456 793 $	42 523 290 $
Cotisations	150 354	151 887
Recouvrements de dépenses et autres revenus	164 401	248 652
	43 771 548 $	42 923 829 $
DÉPENSES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC		
Traitements, salaires et allocations	10 250 325 $	9 384 897 $
Services de transport et de communication	1 194 851	1 125 266
Services professionnels, administratifs et autres	1 691 030	1 424 093
Entretien et réparations	276 672	562 013
Loyers	1 681 349	1 453 465
Fournitures et approvisionnements	543 409	211 747
Créances douteuses	6 063	6 880
Amortissement des immobilisations corporelles	421 427	622 354
Autres dépenses	5 460	21 717
	16 070 586 $	14 812 432 $

ÉVENTUALITÉ (note 4)

Les notes complémentaires font partie intégrante des informations financières.

Registraire des entreprises

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES
NOTES COMPLÉMENTAIRES
31 MARS 2005

1. STATUT ET OBJET

Le Registraire des entreprises est une personne nommée par le gouvernement en vertu de la Loi sur le registraire des entreprises (L.R.Q., chapitre R-17.1). Le Registraire des entreprises est notamment chargé d'administrer et d'exploiter un fichier central des entreprises établi par le gouvernement et de donner au ministre des Finances des avis concernant les lois dont l'administration lui est confiée ou en vertu desquelles des fonctions ou pouvoirs lui sont attribués.

Le Registraire des entreprises est réputé être un organisme aux fins de la loi.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Ces informations financières ont été préparées par la direction du Registraire des entreprises selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces informations comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

Ces informations financières ne constituent pas des états financiers mais représentent un extrait des opérations du gouvernement du Québec relatif aux activités du Registraire des entreprises relevant du programme 1 du ministère des Finances. Elles se limitent aux opérations liées à ce programme, par conséquent aucun actif ni passif n'y est présenté.

Revenus

Les revenus de déclarations annuelles inclus dans les revenus de droits et de permis sont comptabilisés dans l'exercice financier au cours duquel la déclaration est reçue. Les autres revenus de droits et de permis sont comptabilisés dans l'exercice financier au cours duquel ils sont exigibles. Les cotisations et les comptes émis avant la fin de l'exercice financier sont portés à ces revenus.

Immobilisations corporelles

Les dépenses ne comprennent pas le coût des immobilisations mais un amortissement annuel comptabilisé selon une méthode linéaire en fonction de leur durée de vie utile :

Catégorie	Durée
Matériel et équipement	3 et 5 ans
Améliorations locatives	7 ans

Avantages sociaux futurs

Les membres du personnel du Registraire des entreprises participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite de l'administration supérieure (RRAS), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès. Le Registraire des entreprises n'assume aucune cotisation à titre d'employeur et n'a aucune obligation envers ces régimes gouvernementaux. Les cotisations de l'exercice envers ces régimes ne sont pas défrayées à même les crédits du Registraire des entreprises et par conséquent ne sont pas présentées aux informations financières.

Les avantages sociaux futurs relatifs aux congés de maladie n'y sont également pas présentes puisqu'ils ne sont pas défrayés à même les crédits de l'exercice du Registraire des entreprises.

3. REGROUPEMENT D'ACTIVITÉS

En mai 2004, la présidente du Conseil du trésor et ministre responsable de l'Administration gouvernementale, indiquait l'intention du gouvernement, dans le cadre de son plan de modernisation de l'État, de regrouper des activités du Registraire des entreprises avec celles du ministère du Revenu.

En juin 2005, l'Assemblée nationale a adopté la loi modifiant la Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales et d'autres dispositions législatives (2005, c.14). Cette loi substitue aux droits payables, lors de la présentation d'une déclaration annuelle, des droits annuels d'immatriculation payables au ministre du Revenu, pour les personnes morales tenues de produire une déclaration de revenus et pour les personnes physiques qui exploitent une entreprise individuelle.

4. ÉVENTUALITÉ

Une action en justice totalisant 7 millions de dollars a été intentée en 2003 contre le Registraire des entreprises. Selon l'opinion du Registraire, les résultats de cette poursuite sont indéterminables; en conséquence, toute perte éventuelle résultant de cette poursuite sera comptabilisée dans l'exercice au cours duquel elle sera connue.

5. CHIFFRES COMPARATIFS

Les chiffres comparatifs présentés sont ceux du secteur des entreprises exclusivement afin de permettre une meilleure comparabilité avec les résultats de l'exercice terminé le 31 mars 2005. En effet, l'Assemblée nationale a adopté la Loi sur l'Agence nationale d'encadrement du secteur financier (L.R.Q., chapitre A-7.03) qui a fait en sorte que l'Autorité des marchés financiers se substitua, le 1er février 2004, à l'Inspecteur général des institutions financières (maintenant le Registraire des entreprises) à l'égard des fonctions et pouvoirs exercés par celui-ci en application des lois régissant l'encadrement du secteur financier.

Compte tenu de ce changement, les résultats comparatifs relevant du secteur financier n'ont pas été présentés. Ceux-ci représentent 7 619 503 $ en revenus et de 7 498 779 $ en dépenses.

ANNEXE 2

Liste des lois concernant le Registraire des entreprises (à jour au 31 mars 2005)

A) La responsabilité de l'administration d'une loi en vertu d'une disposition expresse à cet effet

Loi sur les clubs de chasse et de pêche (L.R.Q., c. C-22), a. 7.

Loi sur les clubs de récréation (L.R.Q., c. C-23), a. 11.

Loi sur les compagnies (L.R.Q., c. C-38), a. 1.1.

Loi sur les compagnies de cimetière (L.R.Q., c. C-40), a. 14.

Loi sur les compagnies de cimetières catholiques romains (L.R.Q., c. C-40.1), a. 52.

Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité (L.R.Q., c. C-44), a. 98.

Loi sur les compagnies de télégraphe et de téléphone (L.R.Q., c. C-45), a. 28.

Loi sur les compagnies minières (L.R.Q., c. C-47), a. 23.

Loi sur la constitution de certaines Églises (L.R.Q., c. C-63), a. 15.

Loi sur les corporations religieuses (L.R.Q., c. C-71), a. 19.

Loi sur le courtage immobilier (L.R.Q., c. C-73.1), a. 189.

Loi sur les évêques catholiques romains (L.R.Q., c. E-17), a. 22.

Loi sur les fabriques (L.R.Q., c. F-1), a. 75.

Loi sur la liquidation des compagnies (L.R.Q., c. L-4), a. 34.

Loi sur les pouvoirs spéciaux des personnes morales (L.R.Q., c. P-16), a. 53.

Loi sur la publicité légale des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (L.R.Q., c. P-45), a. 538.

Loi sur les sociétés nationales de bienfaisance (L.R.Q., c. S-31), a. 7.

Loi sur les sociétés préventives de cruauté envers les animaux (L.R.Q., c. S-32), a. 4.

Loi sur les syndicats professionnels (L.R.Q., c. S-40, a. 30.

B) Les fonctions, attributions et compétences diverses en vertu de certaines dispositions d'une loi

Loi sur les assurances (L.R.Q., c. A-32), a. 21, 23, 35.2, 38, 39, 41, 50.10, 77, 93.20, 93.27, 93.27.2, 93.117, 93.120, 93.197, 93.202, 93.212, 93.214, 93.217, 93.271, 121, 188, 191, 197, 199, 200.0.1, 200.0.2, 200.0.16 et 200.6.

Loi constituant Capital régional et coopératif Desjardins (L.R.Q., c. C-6.1), a. 43.

Charte de la Ville de Québec (L.R.Q., c. C-11.5), a. 35.9, 35.11, 35.13 et 35.14.

Loi sur les cités et villes (L.R.Q., c. C-19), a. 458.16, 458.17.2, 458.18, 458.19, 458.21, 458.40, 465.6, 465.8, 465.9 et 465.15.

Code civil du Québec (L.Q., 1991, c. 64), a. 306 et 358.

Code de procédure civile (L.R.Q., c. C-25), a. 833.

Code du travail (L.R.Q., c. C-27), a. 149.

Code municipal du Québec (L.R.Q., c. C-27.1), a. 649, 650.2, 651, 652, 654, 673, 711.7 et 711.16.

Loi sur les compagnies de flottage (L.R.Q., c. C-42), a. 6, 30 et 65.

Loi sur les coopératives (L.R.Q., c. C-67.2), a. 13, 19, 121, 162.1, 171.1, 181.1, 185.4, 189, 189.1, 190, 193, 211.6, 221.8, 226.10, 226.12, 226.13, 253 et 266.

Loi sur les coopératives de services financiers (L.R.Q., c. C-67.3), a. 15, 25, 25.3, 25.4, 27, 37, 39, 43, 100, 171, 183, 280, 333, 436, 480, 495, 505, 586 et 588.

Loi constituant Fondaction, le Fonds de développement de la Confédération des syndicats nationaux pour la coopération et l'emploi (L.R.Q., c. F-3.1.2), a. 7.

Loi constituant le Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (F.T.Q.) (L.R.Q., c. F-3.2.1), a. 6.

Loi sur le ministère de la Culture et des Communications (L.R.Q., c. M-17.1), a. 38.

Loi sur le registraire des entreprises (L.R.Q., c. R-17.1), a. 1, 8, 9, 9.1, 10, 21 et 22.

Loi sur les services de santé et les services sociaux (L.R.Q., c. S-4.2), a. 318, 321, 322, 331, 333, 451.14 et 548.

Loi sur les services de santé et les services sociaux pour les autochtones cris (L.R.Q., c. S-5),

a. 64, 66, 66.1, 67, 119 et 120.

Loi concernant les services de transport par taxi (L.R.Q., c. S-6.01), a. 135 et 138.

Loi sur les sociétés agricoles et laitières (L.R.Q., c. S-23), a. 4, 5.3, 5.5, 5.8 et 5.10.

Loi sur les sociétés d'horticulture (L.R.Q., c. S-27), a. 3.1 et 10.1.

Loi sur les sociétés de fiducie et les sociétés d'épargne (L.R.Q., c. S-29.01), a. 13, 16, 18, 19, 24, 30, 37, 43, 50, 56, 97, 155, 163, 169.1, 169.2, 234, 236 et 293.

Loi sur les sociétés de transport en commun (L.R.Q., c. S-30.01), a. 1, 83, 160, 164.1, 167 et 175.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS PUBLICS

DU

REGISTRAIRE DES ENTREPRISES

MARS 2005

Ce code d'éthique et de déontologie
des administrateurs publics du
Registraire des entreprises
a été adopté conformément aux dispositions
du Règlement sur l'éthique et la déontologie
des administrateurs publics
(Décret 824-98 du 17 juin 1998).

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE

CHAPITRE I DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Définitions
Champ d'application
Titulaires de charges administratives
En sus de la législation
Divulgation des intérêts détenus
Principes d'éthique et règles de déontologie
Mission
Valeurs d'organisation
Principes généraux de gestion

CHAPITRE II INTÉRÊTS DIVERS

CHAPITRE III CADEAUX ET MARQUES D'HOSPITALITÉ

CHAPITRE IV DEVOIRS ET OBLIGATIONS

Mesures de protection de l'information confidentielle
Respect de l'image
Inspection

CHAPITRE V APRÈS-MANDAT

Traitement de faveur
Biens de l'organisme

PRÉAMBULE

Le Registraire des entreprises est sensible au fait de maintenir des critères élevés à l'égard du comportement de toute personne engagée dans ses activités. C'est pourquoi, il se dote d'un code d'éthique et de déontologie qui, avec les dispositions législatives et réglementaires applicables, constituent des exigences à respecter par ses administrateurs publics, soit le registraire des entreprises et les titulaires de charges administratives prévues par la loi. Cependant, le présent code d'éthique et de déontologie ne constitue pas un substitut à toutes autres dispositions autrement applicables.

CHAPITRE I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Définitions

1. Dans le présent code d'éthique et de déontologie, à moins que le contexte ne s'y oppose, les expressions suivantes signifient :

1° « **administrateur public** » : le registraire des entreprises ainsi qu'un titulaire de charges administratives de l'organisme;

2° « **registraire** » : la personne physique désignée pour agir en qualité de registraire des entreprises;

3° « **organisme** » : l'organisme visé à l'article 7 de la *Loi sur le registraire des entreprises* (L.R.Q., chapitre R-17.1).

Champ d'application

2. Le présent code d'éthique et de déontologie s'applique aux administrateurs publics de l'organisme.

Titulaires de charges administratives

3. Les titulaires de charges administratives de l'organisme sont :

1° l'adjoint du registraire;

2° un membre du personnel qui exerce, en tout ou en partie, des pouvoirs que lui confie l'organisme en vertu du deuxième alinéa de l'article 25 de la *Loi sur le registraire des entreprises*.

En sus de la législation

4. Ce code d'éthique et de déontologie ne constitue pas un substitut à toute disposition légale, réglementaire ou déontologique pouvant par ailleurs s'appliquer.

Divulgation des intérêts détenus

5. Des règles traitant des conflits d'intérêts et de la divulgation des intérêts du registraire et de son adjoint sont prévues par la loi.

Principes d'éthique et règles de déontologie

6. Des principes d'éthique et des règles de déontologie pour l'administrateur public sont énoncés dans le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif* (L.R.Q., c. M-30, a. 3.0.1 et 3.0.2, 1997, c. 6, a. 1).

Mission

7. L'organisme a pour mission d'exercer les fonctions et pouvoirs que la loi lui attribue, d'administrer les lois que la loi ou le gouvernement lui confie, de donner son avis au ministre sur les lois qu'il administre et d'administrer et d'exploiter un fichier central des entreprises.

Valeurs d'organisation

8. Dans la poursuite de sa mission, l'organisme favorise la protection du public en conformité avec la loi et ses règlements. Il porte une attention particulière au service à la clientèle, à la saine gestion des ressources humaines, à la transparence, à la collégialité et à la gestion responsable.

Principes généraux de gestion

9. Dans la poursuite de sa mission, l'organisme mise sur la compétence et la probité de ses administrateurs publics et de son personnel.

CHAPITRE II

INTÉRÊTS DIVERS

10. Sauf à l'occasion de ses fonctions, l'administrateur public ne peut exercer des activités, même non rémunérées, pour un organisme sans but lucratif lorsque celui-ci, de par sa mission, peut être amené à faire des représentations auprès de l'organisme.

11. L'administrateur public ne peut accorder à quiconque une priorité dans le traitement d'un dossier.

CHAPITRE III

CADEAUX ET MARQUES D'HOSPITALITÉ

12. L'administrateur public doit refuser tout cadeau ou avantage qui lui est consenti du fait de ses activités.

Cependant, il peut accepter et conserver les marques d'hospitalité, les souvenirs ou les documents commémoratifs qui lui sont offerts personnellement à l'occasion d'un événement auquel il participe.

CHAPITRE IV

DEVOIRS ET OBLIGATIONS

Mesures de protection de l'information confidentielle

13. L'administrateur public protège la confidentialité des informations qu'il reçoit :

1° en ne laissant pas à la vue de tiers les documents contenant une telle information;

2° en prenant des mesures appropriées pour assurer la protection matérielle des documents;

3° en ne discutant pas, dans les endroits publics, d'affaires où peut être soulevée une telle information;

4° en s'assurant que les documents qui contiennent une telle information soient conservés conformément à la loi.

Respect de l'image

14. L'administrateur public doit s'abstenir de déclarer tout fait ou propos de nature à ternir l'image ou la réputation de l'organisme.

15. L'administrateur public, à l'exception du registraire, ne peut, lors d'une interview, faire des déclarations au nom de l'organisme que s'il y est autorisé par celui-ci.

Inspection

16. L'administrateur public doit, à la demande du Vérificateur général, l'assister dans l'exécution de ses fonctions lorsqu'il les exerce à l'égard de l'organisme.

CHAPITRE V

APRÈS-MANDAT

Traitement de faveur

17. L'administrateur public doit réduire au minimum les possibilités qu'il a d'obtenir un traitement de faveur ou un accès privilégié auprès de l'organisme après avoir quitté ses fonctions.

Biens de l'organisme

18. L'administrateur public doit, à l'expiration de son mandat, remettre à l'organisme, dans les plus brefs délais, tous les biens de celui-ci qui sont en sa possession.

19. L'administrateur public remet, à l'expiration de son mandat, tous les documents qu'il possède qui contiennent des informations confidentielles recueillies dans l'exercice de ses fonctions.

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Registraire des entreprises Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
Le Registraire des entreprises.

Celle-ci est disponible dans le site Internet du REQ
à l'adresse suivante :http://www.req.gouv.qc.ca

AVERTISSEMENT

Ce document a été rédigé dans le but de renseigner le public sur les engagements du Registraire des entreprises (REQ) envers les citoyens et ne saurait remplacer les textes des lois et règlements administrés par le REQ.

Dépôt légal – 2001
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 2-550-37337-5

© Gouvernement du Québec, 2001

TABLE DES MATIÈRES

I. Le REQ en bref 50

II. Les services offerts 50

III. Nos engagements 52

IV. Le responsable des plaintes 55

V. Comment nous joindre 56

I. LE REQ EN BREF

Le Registraire des entreprises (REQ) procure les services requis pour la constitution d'entreprises québécoises et assure la diffusion de renseignements sur les entreprises faisant affaire au Québec.

Notre mission dans le secteur des entreprises est de contribuer à la protection du public et des entreprises dans leurs relations commerciales et d'administrer le registre des entreprises individuelles, des sociétés et des personnes morales (registre des entreprises). Nous offrons nos services à une clientèle nombreuse et diversifiée : entreprises de toutes catégories, maisons de recherche, bureaux de professionnels, ministères et organismes du gouvernement du Québec et le public en général. Ainsi, chaque année le REQ :

- procède à la constitution d'un peu plus de 20 000 nouvelles compagnies;
- met à jour les informations contenues aux dossiers d'environ 600 000 entreprises inscrites au registre des entreprises;
- inscrit au registre des entreprises et fournit un numéro unique à plus de 75 000 entreprises;
- répond à plus de 200 000 demandes de renseignements téléphoniques, à 50 000 demandes téléphoniques de consultation de dossiers d'entreprises et accueille près de 80 000 clients à ses comptoirs de Québec et de Montréal, en plus d'offrir gratuitement dans Internet les renseignements sur les entreprises faisant affaire au Québec.

Courtage immobilier

La *Loi sur le courtage immobilier* confie au REQ l'administration de diverses dispositions d'encadrement dont notamment la surveillance des activités de deux organismes créés en vertu de cette loi, soit l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec et le Fonds d'indemnisation du courtage immobilier. Le REQ doit s'assurer que ceux-ci s'acquittent de leur mission conformément à la loi et aux règlements.

II. LES SERVICES OFFERTS

1. La constitution d'une entreprise

Le public s'adresse au REQ pour la constitution d'une compagnie ou d'une association sans but lucratif. À cette occasion, vous pouvez demander un rapport de recherche de nom ou réserver la dénomination sociale que vous avez choisie. On s'adresse aussi au REQ pour modifier l'acte constitutif ou pour mettre fin à l'existence d'une personne morale.

2. Le registre des entreprises

Le registre des entreprises contient des renseignements sur les entreprises qui font affaire au Québec et il a valeur légale. L'inscription à ce registre se fait par la production d'une déclaration d'immatriculation au REQ. Sauf exception prévue dans la loi, l'immatriculation est obligatoire pour toutes les entreprises qui font affaire au Québec. En plus de pouvoir immatriculer votre entreprise auprès du

REQ, vous pouvez aussi vous adresser au ministère de la Justice et à Revenu Québec pour immatriculer tout type d'entreprise, à l'exception des personnes morales.

De plus, l'immatriculation de votre entreprise au Registre des entreprises du Québec vous permet d'obtenir votre numéro d'entreprise du Québec (NEQ). Le NEQ permet à une entreprise d'utiliser ce numéro dans ses échanges avec plusieurs ministères et organismes du gouvernement du Québec.

3. La consultation du registre des entreprises

Vous trouverez dans ce registre les informations suivantes sur une entreprise :

- les informations générales (nom et domicile, état d'immatriculation, forme juridique);
- les domaines d'activités économiques;
- les autres noms utilisés au Québec;
- les administrateurs, les actionnaires, les dirigeants, les associés, etc.;
- les établissements où l'entreprise exerce ses activités;
- l'information relative aux fusions.

Vous pouvez consulter le registre des entreprises du REQ par le biais du réseau Internet (www.req.gouv.qc.ca) ou tout simplement par téléphone. Dans ce dernier cas, des frais sont exigés pour chaque dossier consulté. La consultation est aussi possible, sans frais, aux bureaux du REQ ainsi que dans les bureaux des greffiers de la Cour supérieure de la plupart des palais de justice du Québec. Les demandes de consultation par télécopieur, par courrier postal ou électronique sont aussi acceptées.

4. Les regroupements d'informations

Vous cherchez à développer de nouveaux marchés ? Vous voulez connaître la liste des nouvelles entreprises du mois dernier ? Le regroupement d'informations est l'outil dont vous avez besoin. Ce service facturable, disponible par Internet, permet d'obtenir, à partir du registre des entreprises, des regroupements d'informations selon les critères suivants :

- situation géographique;
- activités économiques;
- date de formation;
- nouvelles entreprises;
- nombre de salariés;
- date d'immatriculation.

5. La production de documents légaux

Vous avez perdu votre charte du Québec ? Ou encore vous devez prouver à une institution financière l'existence légale de votre entreprise ou le dépôt d'un document au registre ? Il vous suffit d'en faire la demande au REQ en vous présentant à nos bureaux, ou tout simplement en nous adressant celle-ci par

téléphone, télécopieur ou par courrier postal ou électronique. Sur paiement des droits, le REQ émettra les documents suivants :

- **l'attestation** qui certifie l'état d'un dossier au registre;
- **la certification** qui confirme le dépôt d'un document au registre;
- **la reproduction** qui est applicable, en tout ou en partie, pour tout document déposé au registre.

III. NOS ENGAGEMENTS

Lorsque vous vous adressez au REQ, vous vous attendez à être servi avec diligence par un personnel compétent et courtois. Voici les engagements que le REQ et son personnel entendent respecter.

■ **Des services accessibles**

Le REQ S'ENGAGE à ce que ses services soient aisément accessibles.

Ce qui implique :

Pour l'ensemble de notre clientèle :

- des services en français et, sur demande, des services en anglais conformément à la politique linguistique du gouvernement du Québec;
- un site Internet disponible pour :
  - obtenir l'information sur nos produits et services;
  - vérifier gratuitement l'inscription et l'information disponible concernant une entreprise;
- des formulaires disponibles gratuitement dans notre site Internet ou sur demande téléphonique;
- une ligne téléphonique sans frais partout au Québec;
- des services en ligne via notre site Internet;
- l'immatriculation de votre entreprise, à l'exception d'une personne morale, dans 40 villes du Québec. Vous avez le choix entre nos comptoirs de Québec et de Montréal, un des bureaux de Revenu Québec ou un des palais de justice;
- la consultation gratuite du registre des entreprises via le réseau Internet de 5 h à 24 h, 7 jours sur 7;
- des préposés au service à la clientèle accessibles à nos comptoirs de Québec et de Montréal, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 00, à l'exception du mercredi où le service est offert de 10 h 30 à 16 h 00.

■ **Des services courtois**

Le REQ S'ENGAGE à vous accueillir de façon courtoise à chaque fois que vous entrez en contact avec nous.

Ce qui implique :

- de vous répondre avec amabilité;
- d'être à l'écoute de vos besoins;
- de faire preuve, en toute circonstance, de la politesse requise.

En retour, nous souhaitons une attitude courtoise de votre part.

■ **Des services de qualité et un personnel compétent**

Le REQ S'ENGAGE à vous offrir des services de qualité et à mettre à votre disposition un personnel compétent.

Ce qui implique :

- de mettre à votre disposition une information complète et à jour, à l'aide de nos publications et de notre site Internet;
- de régler le plus de questions possible dès votre premier contact avec un membre de notre personnel;
- de mesurer périodiquement votre satisfaction à l'égard de nos services.

■ **Des services rapides**

Le REQ S'ENGAGE à vous servir dans les meilleurs délais.

Ce qui implique :

Pour l'ensemble de notre clientèle :

- pour le traitement des demandes d'information générales reçues par courrier postal ou électronique ou par télécopieur :
  - une réponse dans un délai de 15 jours ouvrables;
  - si une réponse ne peut pas vous être fournie dans ce délai, on vous avisera du délai probable pour vous répondre;
- pour le traitement des demandes d'information générale reçues par téléphone :
  - la possibilité en tout temps, sur les heures d'ouverture, de parler à un ou une préposé(e);
  - si nécessaire, un retour d'appel le jour même, sinon le jour ouvrable suivant;
- pour le service au comptoir :
  - un service en fonction de l'ordre d'arrivée;

- pour le service téléphonique :
  - l'accès à un ou une préposé(e) dans un délai moyen inférieur à 90 secondes;
- pour les demandes de services reçues par courrier ou aux comptoirs du REQ ou d'un de nos partenaires :
  - le respect des délais tels qu'énumérés dans le tableau suivant :

Délais moyens de traitement (en jours ouvrables)

Services	Demandes reçues		
	par courrier	à un comptoir du REQ	à un comptoir de Revenu Québec ou d'un palais de justice
IMMATRICULATION			
Personnes physiques, sociétés et autres groupements			
• **Service régulier**	10 jours	le jour même	le jour même
• **Service prioritaire**[1]	1 jour	...	...
Personnes morales			
• **Service régulier**	10 jours	5 jours	...
• **Service prioritaire**	1 jour	1 jour	...
Constitution[2]			
• **Service régulier**	5 jours	5 jours	...
• **Service prioritaire**	1 jour	1 jour	...
Autres demandes			
• **Service régulier**	15 jours	15 jours	...
• **Service prioritaire**[1]	1 jour	1 jour	...

1. Un service prioritaire de 24 heures est disponible, moyennant des frais additionnels, pour tous les services à l'exception du traitement des déclarations pour lesquelles le REQ ne charge aucuns frais.

2. Ces délais ne s'appliquent pas aux personnes morales qui ne sont pas constituées en vertu des parties IA et III et de la *Loi sur les compagnies*.

Note : Pour bénéficier de ces délais, vous devrez, au moment de produire votre demande, satisfaire aux exigences légales, fournir les renseignements complets et joindre le paiement des frais exigibles. De plus, lorsque vous payez les services demandés avec un chèque non visé, vous devez prévoir un délai supplémentaire pour que le REQ s'assure de la validité du chèque.

IV. LE RESPONSABLE DES PLAINTES

Votre opinion est importante.

Le Registraire des entreprises (REQ) considère que les commentaires ou, le cas échéant, les plaintes formulées par sa clientèle concernant le niveau ou la qualité des services offerts peuvent contribuer positivement à l'amélioration des services. C'est la raison pour laquelle une personne responsable des plaintes a été désignée par le REQ pour l'accueil des commentaires et des plaintes du public.

Avant de communiquer avec le responsable des plaintes, essayez d'abord d'obtenir des explications ou de parvenir à une entente avec notre personnel. Le personnel du REQ est là pour vous servir, vous renseigner et vous écouter. Il se fait un devoir de répondre à vos demandes et il est habilité à régler l'ensemble des situations qui lui sont soumises.

Si toutefois vous n'avez pu en venir à une solution satisfaisante à ce niveau, vous pouvez communiquer avec le responsable des plaintes. Ce dernier relève directement du registraire des entreprises et reçoit en toute confidentialité vos plaintes ou commentaires et les traite avec diligence dans un but constructif.

Vous pouvez rejoindre le responsable des plaintes à l'adresse suivante :

Le responsable des plaintes
Registraire des entreprises
800, place D'Youville
9e étage
Québec (Québec)
G1R 4Y5

V. COMMENT NOUS JOINDRE

Vous pouvez avoir acces a nos services ou nous joindre, selon vos preferences, de plusieurs façons : par écrit, par téléphone, en personne à nos comptoirs de service, par l'entremise de votre ordinateur personnel ou par télécopieur. Nous avons aussi des brochures et des dépliants.

Renseignements généraux

Téléphone :	Région de Québec : (418) 643-3625 Ailleurs au Québec : 1 888 291-4443
Télécopieur :	(418) 643-3336
Courriel :	req@req.gouv.qc.ca
Site Internet :	www.req.gouv.qc.ca

Courtage immobilier

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30

Téléphone :	(418) 528-9727
Télécopieur :	(418) 643-3336
Courriel :	depcci@req.gouv.qc.ca

SECTEUR DES ENTREPRISES

Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30
Le mercredi, de 10 h 30 à 16 h 30

Téléphone :	Région de Québec : (418) 643-3625 Ailleurs au Québec : 1 888 291-4443
Courriel :	req@req.gouv.qc.ca
Télécopieur :	(418) 528-5703
Service au comptoir :	Les lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 8 h 30 à 16 h 00 Le mercredi, de 10 h 30 à 16 h 00

Comptoir de Québec	**Comptoir de Montréal**
Registraire des entreprises	Registraire des entreprises
Direction des entreprises	**Direction des entreprises**
Service des personnes morales	**Service des personnes morales**
800, place D'Youville	800, rue du square-Victoria
Rez-de-chaussée	Niveau promenade
Québec (Québec) G1R 4Y5	Montréal (Québec) H4Z 1H9
Télécopieur : (418) 646-9660	Télécopieur : (514) 873-6431

Registraire
des entreprises
Québec